

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-157507
(43)Date of publication of application : 31.05.2002

(51)Int.Cl. G06F 17/60
G06F 17/21

(21)Application number : 2000-352163 (71)Applicant : DAINIPPON PRINTING CO LTD
(22)Date of filing : 20.11.2000 (72)Inventor : NAKANE YUJI

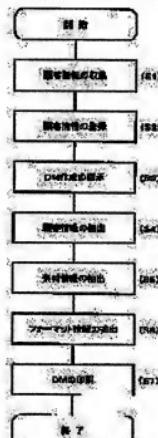
IWATSUKI MASAYOSHI
TEZUKA TAKAHISA
MATSUURA HIROYUKI

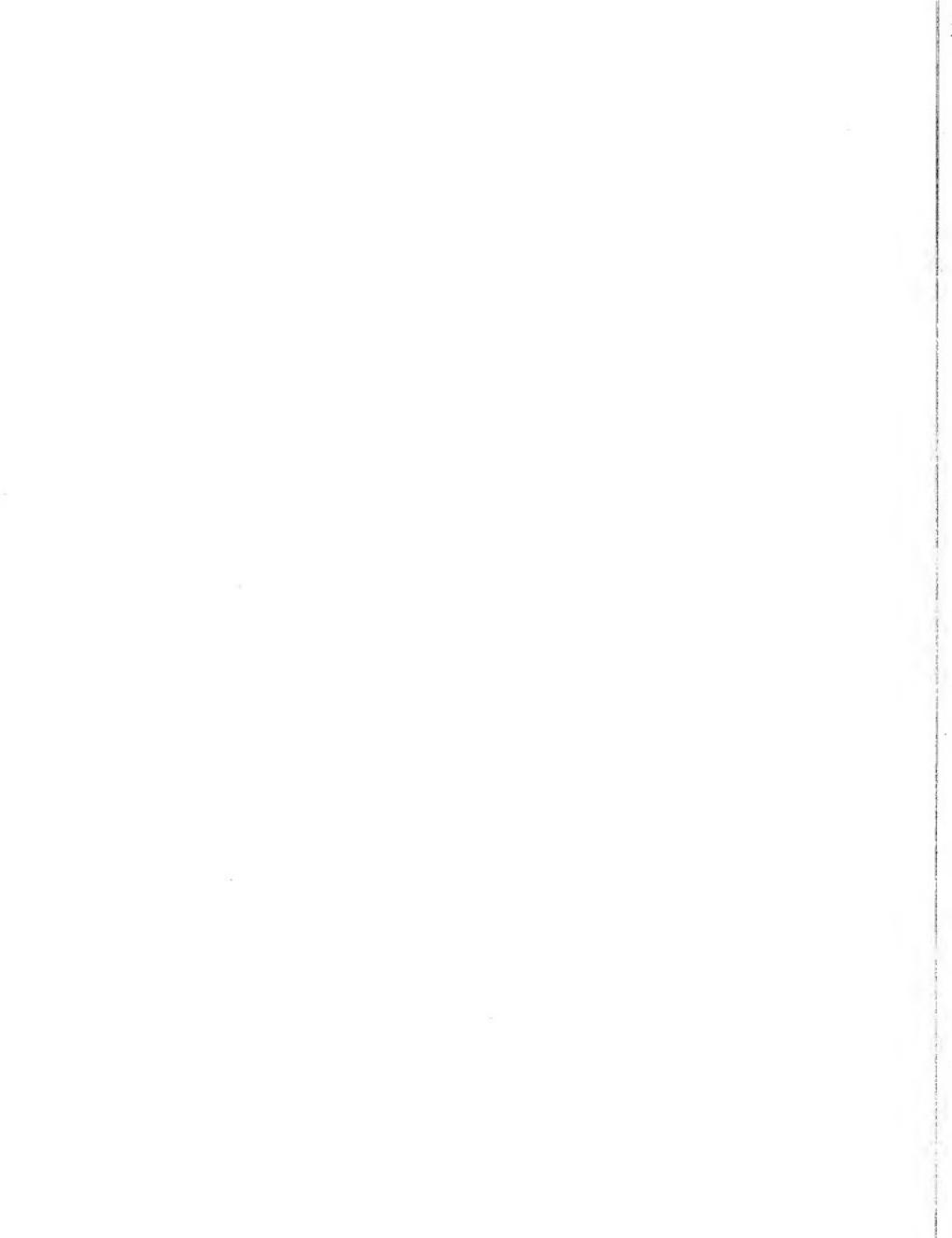
(54) METHOD AND SYSTEM FOR PREPARING INDIVIDUAL PRINTED MATTER

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an individual printed matter preparing method and system which publish information suitable to each customer and also prepare an individual printed matter that enables the customer to stimulate eagerness to buy without feeling incongruity in reading the contents of the individual printed matter.

SOLUTION: First, each store collects customer information by using a questionnaire, etc., (S1). Next, the collected customer information is registered in a customer information database (S2). When a management server is instructed to prepare a DM (direct mail) (S3), the management server extracts the customer information from the customer information database (S4) and also extracts corresponding materials information for a materials information storing part (S5). The materials information is information to be carried on the individual printed matter, and a plurality of kinds of the materials information including greeting messages. The greeting messages are extracted in accordance with the age of a customer in the customer information. Format information that decides the appearance of the individual printed matter is also extracted (S6), the materials information is arranged according to the format information and the DM is printed (S7).





(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-157507

(P2002-157507A)

(43)公開日 平成14年5月31日 (2002.5.31)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テレコード*(参考)
G 0 6 F	17/60	3 2 6	3 2 6 5 B 0 0 9
		1 7 2	1 7 2 5 B 0 4 9
17/21		5 3 6	5 3 6
		5 3 8	5 3 8 M

審査請求 未請求 請求項の数4 O L (全7頁)

(21)出願番号	特願2000-352163(P2000-352163)	(71)出願人	000002897 大日本印刷株式会社 東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号
(22)出願日	平成12年11月20日 (2000.11.20)	(72)発明者	中根 純二 東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号 大日本印刷株式会社内
		(72)発明者	岩月 優貴 東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号 大日本印刷株式会社内
		(74)代理人	100111659 弁理士 金山 啓

最終頁に続く

(54)【発明の名称】個別印刷物作成方法およびシステム

(57)【要約】

【課題】顧客毎に最適な情報を掲載すると共に、文面を読んで顧客が違和感を感じず、購買意欲をそそることのできる個別印刷物を作成することが可能な個別印刷物作成方法およびシステムを提供する。

【解決手段】まず、各店舗において、アンケート用紙等を用いて顧客情報を収集する(S1)。次に収集した顧客情報を顧客情報データベースに登録する(S2)。DM(ダイレクトメール)作成の指示を管理サーバーに對して行う(S3)と、管理サーバーが顧客情報データベースから顧客情報を抽出する(S4)と共に、対応する素材情報を素材情報記憶部から抽出する(S5)。この素材情報とは、個別印刷物に掲載する情報であり、あいさつ文を含む複数種のものが用意されている。このあいさつ文は顧客情報における顧客の年代に応じて抽出される。また、個別印刷物の体裁を決めるフォーマット情報も抽出され(S6)、このフォーマット情報にしたがって素材情報を配置してDMの印刷を行う(S7)。



【特許請求の範囲】

【請求項1】顧客の年代を含む顧客情報を収集する段階と、
収集された前記顧客情報を顧客情報データベースに登録する段階と、
個別印刷物作成の指示を行う段階と、
前記顧客データベースに登録された顧客情報に基づいて、あらかじめ個別印刷物に掲載するためのあいさつ文を含む素材情報を登録した素材情報記憶手段より素材情報を抽出する段階と、
前記抽出された素材情報を所定の体裁で印刷する段階と、
と、
を有することを特徴とする個別印刷物作成方法。

【請求項2】顧客の年代を含む顧客情報を記憶した顧客情報データベースと、
個別印刷物に掲載するためのあいさつ文を含む素材情報を記憶した素材情報記憶手段と、
個別印刷物の体裁を記憶したフォーマット情報記憶手段と、
個別印刷物作成のための条件を入力すると共に作成の指示を与える指示入力手段と、
前記入力された条件にしたがって顧客情報データベースから対象となる顧客に関する顧客情報を抽出する顧客情報抽出手段と、
前記抽出された顧客情報に基づいて、前記素材情報記憶手段よりあいさつ文を含む素材情報を抽出する素材情報抽出手段と、
前記フォーマット情報記憶手段から抽出されたフォーマット情報に基づいて前記抽出された顧客情報および素材情報をレイアウトして出力する出力手段と、
を有することを特徴とする個別印刷物作成システム。

【請求項3】前記顧客情報が、さらに現保有車両の購入時期および車検時期の情報を有すると共に、前記素材情報が、さらに来店フック情報を有し、
前記素材情報抽出手段が、顧客情報の購入時期および車検時期の情報に基づいて来店フック情報を抽出するものであることを特徴とする請求項2に記載の個別印刷物作成システム。

【請求項4】前記顧客情報が、さらに顧客の現保有車両の情報を有すると共に、前記素材情報が、さらにおすすめ文を有し、
前記素材情報抽出手段が、顧客情報の現保有車の情報に基づいておすすめ文を抽出するものであることを特徴とする請求項2または請求項3に記載の個別印刷物作成システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、DM（ダイレクトメール）等の販促用の印刷物の作成に関し、特に個人別に異なる情報を印刷した印刷物の作成に関する。

【0002】

【従来の技術】従来より、商品の販促手法の一つとして、商品の情報を掲載したDMを顧客に送付することが行われている。ところが、顧客的好みは、個人ごとに異なるため、一様に同じ内容のDMを送付しても、掲載されている商品に興味のない人には、ほとんど読んでもらえず、無駄な経費がかかっていた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】近年では、個人ごとに

10 興味のあるような内容を印刷し、DMとして送付することが行われているが、どのような情報に基づいてどのような内容を掲載すれば、顧客の興味を惹くことができるかについては、依然として検討が行われているところである。特に、顧客により掲載する商品の内容を変えたとしても、あいさつ文などの文面は、不変であることが多い、DMを受け取る顧客としては違和感を感じることがある。従来より同じ商品を販売する場合であっても、営業員により売れ行きが異なることは知られている。DM等においては、その文面が営業員のセールストーク的な役割を担うことになり、購買意欲に大きく関わると考えられる。また、来店を促すための来店フックや、特典も、期間中同一であることが多いが、それを必要なタイミング、ニーズに応じて差し替えてDMに掲載するようすることにより顧客の購買意欲を喚起すると考えられる。

20 【0004】上記の点に鑑み、本発明は、顧客毎に最適な情報を掲載すると共に、文面を読んで顧客が違和感を感じず、購買意欲をそそることのできる個別印刷物を作成することが可能な個別印刷物作成方法およびシステムを提供することを課題とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決するため、本発明では、顧客の年代を含む顧客情報を収集し、収集された顧客情報を顧客情報データベースに登録し、個別印刷物作成の指示を行い、顧客データベースに登録された顧客情報に基づいて、あらかじめ個別印刷物に掲載するためのあいさつ文を含む素材情報を登録した素材情報記憶手段より素材情報を抽出し、抽出された素材情報を所定の体裁で印刷するようにしたことを特徴とする。本発明によれば、顧客情報にしたがって個別印刷物に掲載する情報を決定するようにし、特に顧客の年代に合わせてあいさつ文の文面を変更するようにしたので、顧客に応じたあいさつ文を掲載した個別印刷物を作成することが可能となる。

【0006】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施形態について、図面を参照して詳細に説明する。図1は、本発明による個別印刷物作成システムの一実施形態を示す構成図である。図1において、1a～1cは店舗端末、2はネットワーク、3は管理サーバー、4は顧客情報データベ

ース、5は素材情報記憶部、6はフォーマット情報記憶部、7は出力手段、8は指示入力手段である。本実施形態では、この個別印刷物作成システムを、自動車の販売のためのDM（ダイレクトメール）の作成に適用した場合を想定して以下説明する。

【0007】店舗端末1は、ネットワーク2を介して管理サーバー3とデータの送受信を行う機能を有するコンピュータ端末であり、各販売店に設置される。管理サーバー3は、顧客情報データベース4、素材情報記憶部5、フォーマット情報記憶部6を管理すると共に、出力手段7、指示入力手段8に接続されており、店舗端末1から收集した顧客情報を用いて個別印刷物を作成する機能を有する。この管理サーバー3は、全店舗の情報を一元管理するものであり、販売本部またはデータセンター等に設置される。また、ここでは管理サーバーは1つのブロックで示しているが、物理的には1台または複数台のコンピュータにより構成される。

【0008】顧客情報データベース4には、顧客情報が登録されている。顧客情報を構成する項目のうちの主なものを図3に示す。図中、顧客IDは顧客を特定するための識別番号である。年代は顧客の年齢を示すものであり、本実施形態では、具体的な年齢ではなく、大まかな年代で表現している。年代は、20代、30代、40～50代、60代の4つに区分されており、それぞれ「ヤング層」「アミリーグ層」「子離れ層」「シニア層」を想定している。現保有車両は、顧客が現在保有している車種を示すものであり、本実施形態では、「1BOX」「スペシャリティーカーまたは2BOX」「3BOX」「S/WまたはS/U」「所有していない」の5つに区分されている。購入時期には、現保有車両を購入した日付が入力されている。また、これらの情報以外にも、車両の年式等の車検時期を特定するための情報等も記憶されている。

【0009】素材情報記憶部5には、個別印刷物に掲載するための素材となる情報が記憶されている。本実施形態では、素材情報として、あいさつ文、来店フック情報、各車の写真画像等が用意されている。素材情報記憶部5に記憶されているあいさつ文の一例を図4に示す。図4(a)～(d)に示すように、あいさつ文は、年代別に4種類用意されている。いずれも同一の自動車の発表会を告知するためのものであるが、その言い回しなどは、各年代に最も適したものとなっている。

【0010】同様に素材情報記憶部5に記憶されている来店プレミアム情報の一例を図5に示す。図5(a)～(d)に示すように、来店プレミアム情報は年代別に4種類用意されている。来店プレミアム情報は、顧客に対して来店を促すための文章であり、来店するともらえるプレゼントについて記載されている。このプレゼントは各年代の人に好まれそうなものが用意されている。図5

の例では、来店プレミアム情報が来店プレミアムカードとして用意されており、この来店プレミアムカードは、DMに印刷された後、切り離されることによりクーポン券として利用できる。

【0011】また、素材情報記憶部5に記憶されているおすすめ文の一例を図6に示す。図6(a)～(e)に示すように、おすすめ文は現保有車両別に5種類用意されている。いずれも同一の自動車をすすめるための紹介文であるが、その内容は、顧客が現在保有している車両のタイプ別に異なったものとなっている。

【0012】さらに、素材情報記憶部5には、顧客のタイプによって掲載する情報を変化させる来店フック情報が記憶されている。来店フック情報とは、顧客に来店意欲を喚起させるための情報であり、ここでは顧客により変化させて掲載する。これは来店プレミアム情報と類似しているが、来店プレミアム情報は年代により掲載するものを使っているのに対し、来店フック情報では、顧客の購入履歴により掲載する内容を変えている。本実施形態では、図7に示すように3つのタイプの顧客用に3パターンの来店フック情報が用意されている。図7(a)は車検防衛客用であり、現保有車両の車検が近づいている車検防衛客をターゲットとしている。図7(b)は代替促進客用であり、車の代替時期であると予想される代替促進客をターゲットとしている。図7(c)は来店促進客用であり、車検防衛客・代替促進客のどちらにも当てはまらない来店促進客をターゲットとしている。各顧客に対して、どの来店フック情報を掲載するかについては、例えば、3ヶ月以内に車検の時期が来る顧客を車検防衛客、新車購入から5年以上または中古車購入から3年以上の顧客を代替促進客、これらどちらにも当てはまらない顧客を来店促進客として指示入力手段8より設定しておけば良い。

【0013】フォーマット情報記憶部6には、個別印刷物上にどのような情報をどの位置に掲載するかを定義したフォーマット情報が記憶されている。このようなフォーマット情報の一例を図8に示す。図8に示すフォーマット情報では、お客様住所欄81、担当スタッフ・販売店情報欄82、あいさつ文欄83、カタログ請求欄84、おすすめ情報欄85、来店プレミアム情報欄86、

40 来店フック情報欄87が設けられている。

【0014】出力手段7は、フォーマット情報の体裁にしたがって顧客の個人情報・素材情報を掲載した個別印刷物を印刷するための手段であり、種々のプリンタが適用できる。指示入力手段8は、管理サーバー3に対してDM作成の指示・必要なデータの入力等、様々な指示・入力を行うための手段であり、キーボード、マウス等が適用できる。

【0015】次に、図1の個別印刷物作成システムの処理動作について、図2のフローチャートを用いて説明する。まず、店舗において、キャンペーンなどを開催し、

顧客にアンケート等に記入してもらい、顧客情報の収集を行う（ステップS1）。収集された顧客情報は、各店舗端末1から入力し、ネットワーク2を介して管理サーバー3に送信される。管理サーバー3は、受信した顧客情報を顧客情報データベース4に登録する（ステップS2）。このような顧客情報の収集、登録については隨時行われ、顧客情報が顧客情報データベース4に蓄積、更新されることになる。

【0016】このように顧客情報がある程度蓄積された段階で、発送用のDMの作成を行なう。具体的には、掲示入り手段2より、必要な情報を入力して、DM作成の指示を管理サーバー3に対して行なう（ステップS3）。ここで入力される必要な情報とは、DMを発送すべき顧客、DMに掲載する車種、DMのフォーマット、来店プレミアム・来店フックの有無等である。

【0017】DM作成の指示が行われると、管理サーバー3は、入力された情報を従って顧客情報データベース4、素材情報記憶部5、フォーマット情報記憶部6から対応する情報を抽出する。まず、顧客情報データベース4からは、今回DMを発送する対象となっている顧客の顧客情報を抽出する（ステップS4）。

【0018】素材情報記憶部5からは、DMに掲載する対象として指定された車種に対応する画像を抽出すると共に、ステップS4において抽出された顧客情報ごとに必要な情報を抽出する（ステップS5）。具体的には、顧客情報データベース4に記録されている顧客情報のうち、年代の項目にしたがって、あいさつ文、来店プレミアム情報が抽出され、現保有車両の項目にしたがって、おすすめ文が抽出され、購入時期、車検時期の項目にしたがって、来店フック情報を抽出することになる。なお、来店プレミアム情報、来店フック情報は、ステップS3において「有」と指定された場合にのみ抽出されることになる。

【0019】統いて、指定されたDMのフォーマットに対応するフォーマット情報をフォーマット情報記憶部6から抽出する（ステップS6）。

【0020】次に、抽出されたフォーマット情報の各欄に、抽出された顧客情報、素材情報を挿入して出力手段7によりDMを印刷する（ステップS7）。具体的には、お客様住所欄81には顧客情報の住所が挿入され、担当スタッフ・販売店情報欄82には顧客情報の担当者・担当店が挿入され、あいさつ文欄83には顧客情報の年代に対応して抽出されるあいさつ文が挿入され、カタログ請求欄84には掲載された車種を特定するカタログ請求情報が挿入され、おすすめ情報欄85には指定された車種に対応する画像、および顧客情報の現保有車に対応して抽出されるおすすめ文が挿入され、来店プレミアム情報欄86には顧客情報の年代に対応して抽出される来店プレミアム情報が挿入され、来店フック情報欄87には顧客情報の購入時期、車検時期に対応して抽出され

る来店フック情報が挿入される。作成されたDMは、図7に示すような複数の折れ線88で折り畳まれて封筒に収められた後、各顧客に発送される。

【0021】以上、本発明の好適な実施形態について説明したが、本発明は上記実施形態に限定されるものではなく種々の変形が可能である。例えば、上記実施形態においては、各店舗に設置された店舗端末1と、販売本部等に設置された管理サーバー3がネットワーク2を介して接続されるようになつたが、顧客情報の収集後、即座に個別印刷物の作成を必要とするのでなければ、各店舗で収集された顧客情報をF/D、M/O等の電子媒体またはアンケート用紙そのもので送付し、管理サーバー3から顧客情報データベース4に直接登録するようにしても良い。

【0022】また、上記実施形態では、本発明を自動車の販売のためのDM（ダイレクトメール）の作成に適用した場合について説明したが、もちろん自動車以外の商品に適用することも可能であるし、チラシ、カタログ等のDM以外の個別印刷物に適用することも可能である。

【0023】

【発明の効果】以上、説明したように本発明によれば、顧客の年代を含む顧客情報を収集し、収集された顧客情報を顧客情報データベースに登録し、個別印刷物作成の指示を行い、顧客データベースに登録された顧客情報に基づいて、あらかじめ個別印刷物に掲載するためのあいさつ文を含む素材情報を登録した素材情報記憶手段より素材情報を抽出し、抽出された素材情報を所定の体裁で印刷するようにしたので、顧客に応じたあいさつ文を掲載した個別印刷物を作成することが可能となるという効果を奏する。このような個別印刷物をDM（ダイレクトメール）として用いることにより、あいさつ文等の文面が各年代の顧客に合わせたセールストークのような役割を有することになり、結果として商品に対する顧客の購買意欲を引き立てることが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明による個別印刷物作成システムの構成図である。

【図2】本発明による個別印刷物作成方法のフローチャートである。

【図3】顧客情報の一例を示す図である。

【図4】あいさつ文の一例を示す図である。

【図5】来店プレミアム情報の一例を示す図である。

【図6】おすすめ情報の一例を示す図である。

【図7】来店フック情報の一例を示す図である。

【図8】フォーマット情報の一例を示す図である。

【符号の説明】

1...店舗端末

2...ネットワーク

3...管理サーバー

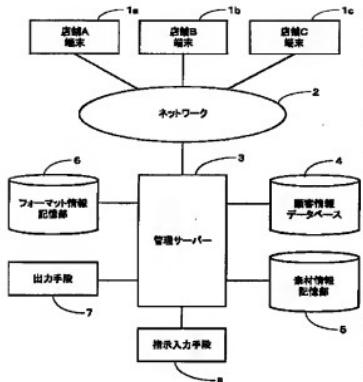
4...顧客情報データベース

5 . . . 素材情報記憶部
6 . . . フォーマット情報記憶部

* 7 * * 出力手段

* 8...指示输入手段

[图12]



【图4】

(a) あいさつ文の紹介

街乗りHV「〇〇〇」がスタイルッシュに大変身！ 真面目はもちろん、走りも運転心地もバーンです。その新形〇〇〇の発表会を2月26日に開催。真面目は、このDMEに乗ったあなたのため、もれなく「ブリヂストンカラフル」をプレゼント。その上、とってもうれしい特典をご用意しております。ぜひ、新車〇〇〇を見にいらしてください。

(b) あいさつ文

日頃より、△△△自動車株式会社をご愛顧いただいているお客様だけに、新型〇〇〇〇車両の耳で聴き取れる情報をお知らせします。尚且は、この〇〇車を受け取ったお客様だけの豪華なプレゼントや嬉しい特典をご用意しております。また、ご一家に来店された二度目、ご友人にもプレゼントをご用意しておりますので、皆様お誂いあわせのうえ、2度目も来てください。

638-640

日曜より、△△△自衛隊車両式社をご愛顧いただき、ありがとうございます。この度、〇〇〇がオフロードで奥へもアクトイな走りを楽しめる、新しい車に生まれ変わりました。お春緋の余裕ある大人の遊び心を満足させるでしょう。春緋当日には、豪華なプレゼントなどを用意しております。ご家族・ご友人をお誘いあわせのうえ、ぜひご来店ください。

(d) 制定の実際

日頃より、さくら出版株式会社をご愛顧いただき、ありがとうございます。お車の運転はいかがでしょうか？
さて、弊社では、新型〇〇〇〇の発売を記念することになりました。当日は、このDMを受け取ったお客様だけに豪華なプレゼントや特典をご用意してお待ちしております。皆様お説いてあわせのうえ、お気軽にご来店ください。

【図2】



[図5]

(一)吉田フレミングクーポン2011

みんなで楽しくクリスマスを楽しむ
クリスマスールカメラ
期間中、アンケートにご記入のうえ、ご来店のあなたに、
いつでもどこでもモリクリマーシルが織れるやうインスタント
メモをプレゼント！撮ったその場で配れちゃうからみんな
集まる時にはとっても役立ちます。

(b) 商用利用禁止規約 2017

一時に多店舗で販売もプレゼント
ヘアラインステンレス水筒

(o)来店プレミアムクーポン40~50代

レシピのウォーターサーバー
多機能万歩計プレゼント!
期間中、アンケートにご記入の方、ご来店された方に、
多機能万歩計をプレゼント! 万歩計としての機能はもちろん、
時計にも温度計にもストップウォッチにもゲームにもなる
で、これ1台で全て(笑)が並んでいます。ぜひ、ご来店ください。

(4) 実力チャレンジ問題

お見月で日本の贈り物を貰ひまし
安らぎ入浴剤プレゼント
期間中、アンケートにご記入のうえ、ご来店された方に、
入浴剤をプレゼント。一日の疲れを癒す効能があるのです。受
持ちよく新鮮な香りができます。ご家族・ご友人などど一
組で、お風呂あたされた方にもプレゼントいたします。お買いあ
せかけの際は、ご来店ください。

【図6】

(a) 3BOX

- ・スタイルischなO/Oなるカジュアルにもフォーマルにもマッチ
- ・室内でゆったりくつろげる、広さと心地
- ・ドライバーも大満足の操作安定性

(b) 2BOXまたはスペシャルティーカー

- ・運転日はいい取り回しがよく、扱いにころもスイイ
- ・荷物もノーステップのパラウの荷物室
- ・運転分の良い(おもしろ)気分に行けちゃうラジコンベース

(c) 1BOX

- ・1BOXよりも扱いやすい取り回しの良さ
- ・1BOXよりも大きめの車室のレトロセンス
- ・作ったてで、タッピ入る室内ラジコンスペース

(d) SUVまたはS/U

- ・山や道はもちろん、普段の街乗りだってスイスイ軽快に運転
- ・ドライバーの運転に非常に近づいたタイヤ4WDとエンジン性能
- ・扱い山道や狭い駐車場もうまく行ける取り回しの良さ

(e) 不明またはその他の

- ・普通のセダンよりも小さい車内空間で、スイイドライブ
- ・ドライバーの運転に非常に近づいたタイヤ4WDとエンジン性能
- ・扱いこなせちゃう
- ・SUVの中でもトップレベルの安全性

【図7】

(a) 車種別専用

あなただけにプレゼント
ご購入・車種の特典!

期間中にチケットをご持参のうえ、
1台ご購入いただいたとく、下取り料2万円
アフターメンテナンス料金を1万円割引!
2.基礎料+手数料になると、算定基本料金が
10%OFFでさらに無制限オイル交換付き!
チケット発行のためぜひご来店ください。

(b) 代替促進専用

あなただけにプレゼント
ご希望のオプション6万円!

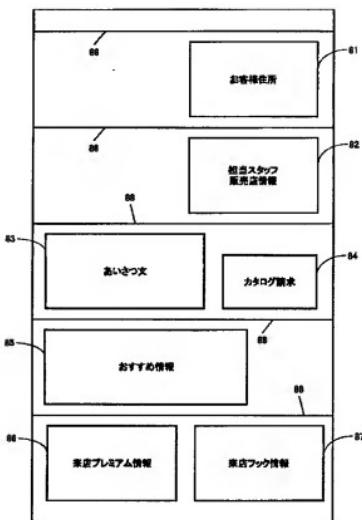
期間中にO/Oをご購入いただき、
オプション6万円分プレゼント!
ドレスアップアクセサリーを付けるもよし、
車の装飾オーディオを行けるもよし。あなた
好みのO/Oにできます。

(c) 未店促進専用

あなただけにプレゼント
エアコン設置2000円

嬉しい事にエアコンをつけたら、なんだ
か…。なんてことのないように、今のうち
にエアコンをきれいにしませんか。期間中
にチケットをご持参して来店されれば、
2000円でエアコン設置をいたします。

【図8】



フロントページの続き

(72)発明者 手塚 尊久
東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号
大日本印刷株式会社内

(72)発明者 松浦 實幸
東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号
大日本印刷株式会社内
P ターム(参考) SB009 NC01 ND02
SB049 BB49 CC02 EE00 EE05 FF02
GG09